

Manual de Usuario Tarjeta de Membresía BAMBOO

BAMBOO Senior Health Services

Av. Caminos del Inca 556, Santiago de Surco

Teléfono: 272 – 2500

www.bamboseniors.com

Lima - Perú

Fecha de aprobación: Marzo 2010 *Editado: 04 de Marzo de 2010* *Versión: 1.00*

Contenido

1. Preámbulo

El presente manual se ha elaborado con la finalidad de contar con un documento práctico que sirva de guía a nuestros usuarios de la TARJETA DE MEMBRESÍA BAMBOO, de manera que sepan cómo aprovechar la amplia gama de productos y servicios que ponemos a su disposición.

En el contenido de esta Guía encontrarán los pasos a seguir para solicitar los productos y/o servicios que requiera, así como la relación de empresas afiliadas a nuestra tarjeta y los descuentos y beneficios que le ofrecen.

Con la finalidad de resolver cualquier consulta que no sea cubierta por esta Guía, hemos incluido un capítulo de "Preguntas frecuentes" donde respondemos a las posibles dudas que se presentan al momento de utilizar la TARJETA DE MEMBRESÍA BAMBOO.

Los canales de comunicación que ponemos a su disposición para cualquier consulta o duda respecto a los servicios y beneficios ofrecidos por la TARJETA DE MEMBRESÍA BAMBOO son las siguientes:

- BAMBOO Centro Especializado en Medicina del Adulto Mayor: Av. Caminos del Inca 556, Santiago de Surco.
- Central Telefónica: 272-2500
- Página Web: www.bambooseniors.com
- Correo electrónico: lpaulinich@bambooseniors.com
- Horario de atención: Lunes a Viernes de 8:30 am a 17:30 y Sábados de 8:30 a 13:00 pm.

2. Introducción

BAMBOO Senior Health Services es una organización comprometida con la mejora de la salud y calidad de vida del Adulto Mayor.

Convencidos que la adecuación de los servicios de salud, así como de los entornos físicos (como la vivienda) y sociales son determinantes para una longevidad activa y saludable, hemos elaborado una serie de productos y servicios exclusivos, entre los que se encuentra nuestra TARJETA DE MEMBRESÍA BAMBOO.

La TARJETA DE MEMBRESÍA BAMBOO pone a su disposición una amplia red de empresas afiliadas: centros médicos, locales comerciales y de servicio, las cuales ofrecen descuentos y beneficios especiales. Con el fin de ofrecerle un servicio de calidad, un trato preferencial y costos más económicos en los productos y servicios adquiridos.

3. Alcances de esta Guía

Esta guía ha sido elaborada para orientar a los Usuarios de nuestra TARJETA DE MEMBRESÍA BAMBOO en cómo utilizar la Tarjeta en la red afiliada y aprovechar las promociones y descuentos que hemos diseñado para usted.

4. Políticas de uso de la TARJETA DE MEMBRESÍA BAMBOO

Antes de utilizar y gozar de los beneficios de nuestra TARJETA DE MEMBRESIA BAMBOO recomendamos leer con detenimiento las siguientes indicaciones que rigen el funcionamiento de nuestro sistema de atención:

A. El uso de la TARJETA DE MEMBRESIA BAMBOO es ***personal e intransferible.***

B. Para que el usuario pueda ser acreedor de los beneficios de la TARJETA DE MEMBRESIA BAMBOO, deberá identificarse como tal, ya sea mostrando su **Carnet y Documento de identidad** (DNI o carnet de extranjería) o proporcionando los datos de los mismos al establecimiento según sea el caso, dependiendo del medio que emplee en su solicitud (personal, correo electrónico, teléfono, etc.)

C. La identificación como Usuario de la TARJETA DE MEMBRESIA BAMBOO deberá realizarse al momento de solicitar el producto o servicio y no posteriormente a la realización de la transacción comercial. El establecimiento no tiene la obligación de anular el comprobante de pago una vez emitido para generar uno nuevo con el descuento o beneficio.

5. Procedimiento de uso de la TARJETA DE MEMBRESÍA BAMBOO

Este proceso describe las actividades realizadas por el Usuario de la TARJETA DE MEMBRESIA BAMBOO para solicitar un producto o servicio.

El Usuario podrá realizar su solicitud de diversas formas (personalmente, por teléfono, correo electrónico, etc.), dependiendo del tipo de producto o servicio requerido así como de los medios de comercialización que ofrezca el establecimiento.

Para que el Usuario pueda hacerse acreedor de los beneficios establecidos en la Guía de descuentos, deberá presentar su carnet y documento de identidad o, proporcionar los datos de los mismos, por pedidos telefónicos o correo electrónico) según sea el caso al momento de solicitar la atención, servicio o producto.

5.1. Actividad: Solicitud de compra o contratación de servicio

Cuando el Usuario de la TARJETA DE MEMBRESIA BAMBOO quiera realizar una compra o solicitud de servicio al establecimiento afiliado (Ver Anexo B para conocer nuestros establecimientos afiliados), puede hacerlo de manera local, en el establecimiento proveedor del producto/servicio, o de forma remota, ya sea telefónicamente, por correo u otro medio que ofrezca el negocio y que se indique en la Guía.

5.2. Actividad: Identificación como afiliado BAMBOO

El Usuario deberá identificarse al momento de realizar su requerimiento del bien o servicio requerido con la finalidad de permitir a la empresa proveedora aplicar el descuento o promoción correspondiente. La presentación del carnet y documento de identidad debe realizarse al momento de la solicitud y antes de la emisión del comprobante de pago.

Los proveedores no están obligados a aplicar la promoción si el usuario de la TARJETA DE MEMBRESIA BAMBOO se identifica posteriormente a la emisión del comprobante de pago.

6. Preguntas frecuentes

6.1. ¿Qué beneficios obtengo con la membresía?

Los Usuarios de nuestra TARJETA DE MEMBRESIA BAMBOO gozan de promociones, descuentos, beneficios y tarifas preferenciales en centros médicos, locales comerciales y de servicio. Vea la Guía de Proveedores afiliados a nuestra tarjeta y beneficios (Anexo B).

6.2. ¿Qué costo tiene la Tarjeta membresía?

El costo de la TARJETA DE MEMBRESIA BAMBOO, incluido el Impuesto General a las Ventas es el siguiente:

- Afiliación del Titular: S/.150.00
- Afiliación del Cuidador: S/. 12.00
- Renovación: S/.120.00
- Duplicado de Carnet: S/. 12.00

6.3. ¿En qué lugares puedo utilizar la tarjeta de membresía?

En nuestra Guía de Proveedores afiliados a nuestra TARJETA DE MEMBRESIA BAMBOO (Ver Anexo B) encontrará la relación de la Red afiliada donde podrá hacer uso de su TARJETA DE MEMBRESIA BAMBOO.

6.4. ¿Tiene vencimiento la tarjeta de membresía?

La TARJETA DE MEMBRESIA BAMBOO tiene una vigencia de UN (1) año y podrá renovarse a su vencimiento.

6.5. ¿Cómo sé cuáles son los establecimientos comerciales, de salud o servicios asociados a la tarjeta de membresía?

Usted podrá conocer todos los proveedores de productos y servicios asociados a la TARJETA DE MEMBRESIA BAMBOO en nuestra Guía de Proveedores afiliados (Ver anexo B).

6.6. ¿Cómo sé que descuentos ofrecen los centros afiliados a la TARJETA DE MEMBRESIA BAMBOO?

Usted podrá conocer en nuestra Guía de Proveedores asociados (Ver Anexo B) todas las promociones, beneficios y descuentos que tiene a su disposición como Usuario de nuestra TARJETA DE MEMBRESIA BAMBOO, así como las condiciones para acceder a los mismos.

Asimismo, recibirá una Guía resumida de la red afiliada y los beneficios y descuentos en cada uno de ellos.

6.7. ¿Cómo obtengo la TARJETA DE MEMBRESIA BAMBOO?

Si aún no es cliente de BAMBOO Senior Health Services, solicite su TARJETA DE MEMBRESIA en BAMBOO Centro de Medicina Especializada en el Adulto Mayor ubicado en Av. Caminos del Inca 556, Santiago de Surco.

6.8. ¿Cómo solicito las promociones o descuentos?

Las promociones y descuentos se solicitan directamente a los locales comerciales, de salud o servicios, al momento de realizar su pedido de compra o servicio.

Si realiza el pedido en cualquiera de los locales asociados, solo necesita mostrar su TARJETA DE MEMBRESIA BAMBOO y su documento de identidad, al momento de hacer su compra o solicitud de servicio.

Si realiza el pedido por teléfono o correo electrónico (esto aplica solo para aquellos locales que disponen de estos canales de venta) deberá indicar que es afiliado de la TARJETA DE MEMBRESIA BAMBOO, proporcionar su código de afiliado y datos personales (Número de documento de identidad y nombre completo).

IMPORTANTE: *Recuerde que la aplicación del descuento y promociones se realizará siempre y cuando Usted se identifique con su TARJETA DE MEMBRESIA BAMBOO y documento de identidad al momento de realizar la compra o solicitud del servicio, es decir, deberá identificarse* ***siempre, antes*** *de la realización de la transacción comercial.*

El establecimiento comercial no tiene la obligación de aplicar el descuento si Usted se identifica como Usuario de la tarjeta BAMBOO una vez emitido el comprobante de pago.

Anexos

Anexo A

Tipos de Solicitud de servicios / productos

Dependiendo del tipo de producto y/o servicios requeridos por los afiliados de la TARJETA DE MEMBRESIA BAMBOO, estos podrán ser:

1. LOCALES: cuando el requerimiento se lleva a cabo en el mismo local del Proveedor.
2. REMOTOS: cuando el requerimiento se efectúa de forma remota, como:
   a. Telefónicamente (delivery)
   b. Correo electrónico

Este tipo de requerimientos depende del tipo de producto/servicio y las facilidades que proporcione el Proveedor.

Las solicitudes remotas van asociadas usualmente a servicios de Farmacia, Taxi, Ambulancia, entre otras.

En los casos donde el Afiliado no pueda solicitar el servicio/producto por causa de enfermedad o fallecimiento:

a) El requerimiento lo podrá realizar cualquier persona cercana al afiliado, la cual actuará como representante, proporcionando y/o mostrando los datos del afiliado que figuran en el carnet de membresía BAMBOO.
b) Los pasos a seguir por el representante del afiliado de la tarjeta de membresía BAMBOO son los mismos correspondientes al afiliado, los cuales figuran en el procedimiento de solicitud de servicio incluidos en esta guía y adicionalmente cualquier otro procedimiento interno propio del Proveedor de servicios.

Av. Caminos del Inca 556, Santiago de Surco • Teléfono: 272 – 2500 • www.bambooseniors.com